

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年02月)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	2013年 02月	2012年度	
			累計	月平均(累計／月数)
相談	制度に関する相談	154	1194	109
	勧誘に関する相談	85	1301	118
	売買取引に関する相談	62	686	62
	事務処理に関する相談	46	400	36
	投資運用に関する相談	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0
	その他の相談	51	481	44
	(小 計)	398	4062	369
苦情	勧誘に関する苦情	25	448	41
	売買取引に関する苦情	19	218	20
	事務処理に関する苦情	8	97	9
	投資運用に関する苦情	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0
	その他の苦情	8	79	7
	(小 計)	60	842	77
あっせん	勧誘に関する紛争	11	169	15
	売買取引に関する紛争	1	23	2
	事務処理に関する紛争	1	5	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0
	(小 計)	13	197	18
合 計		471	5101	464

(参考 前年度の状況)

区 分	内 容	2011年度	
		累計	月平均(累計／12)
相談	制度に関する相談	1309	109
	勧誘に関する相談	1364	114
	売買取引に関する相談	802	67
	事務処理に関する相談	388	32
	投資運用に関する相談	0	0
	投資助言に関する相談	0	0
	その他の相談	494	41
	(小 計)	4357	363
苦情	勧誘に関する苦情	695	58
	売買取引に関する苦情	285	24
	事務処理に関する苦情	134	11
	投資運用に関する苦情	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0
	その他の苦情	93	8
	(小 計)	1207	101
あっせん	勧誘に関する紛争	268	22
	売買取引に関する紛争	35	3
	事務処理に関する紛争	6	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0
	その他の紛争	0	0
	(小 計)	309	26
合 計		5873	489

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年02月の商品別処理状況)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	株式	債券	投資 信託	有価 証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	70	21	32	0	0	2	0	0	0	29	154
	勧誘に関する相談	29	17	38	0	0	0	0	0	0	1	85
	売買取引に関する相談	32	9	16	0	0	1	0	0	0	4	62
	事務処理に関する相談	21	7	6	2	0	0	0	0	0	10	46
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	25	3	16	0	0	0	0	0	0	7	51
	(小 計)	177	57	108	2	0	3	0	0	0	51	398
苦情	勧誘に関する苦情	7	13	4	0	0	0	1	0	0	0	25
	売買取引に関する苦情	11	6	1	0	0	0	0	0	0	1	19
	事務処理に関する苦情	5	1	1	0	0	0	0	0	0	1	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	0	1	4	0	0	0	0	0	0	3	8
	(小 計)	23	21	10	0	0	0	1	0	0	5	60
あっせん	勧誘に関する紛争	0	6	4	0	0	0	1	0	0	0	11
	売買取引に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	事務処理に関する紛争	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小 計)	2	6	4	0	0	0	1	0	0	0	13
合 計		202	84	122	2	0	3	2	0	0	56	471

(参考 2012年度(2012年04月～2013年02月)累計)

区 分	内 容	株式	債券	投資 信託	有価 証券 デリバ	金融 先物 デリバ	CFD	その他 デリバ	ラップ	第2種 関連 商品	その他	計
相談	制度に関する相談	467	244	263	7	0	5	8	0	0	200	1194
	勧誘に関する相談	270	409	576	4	0	1	0	0	0	41	1301
	売買取引に関する相談	333	135	186	9	0	8	0	0	0	15	686
	事務処理に関する相談	202	49	65	5	0	1	0	0	0	78	400
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の相談	178	65	135	3	0	0	0	0	0	100	481
	(小 計)	1450	902	1225	28	0	15	8	0	0	434	4062
苦情	勧誘に関する苦情	80	180	141	2	0	1	41	0	0	3	448
	売買取引に関する苦情	113	46	50	5	0	2	0	0	0	2	218
	事務処理に関する苦情	60	9	12	3	0	0	0	0	0	13	97
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	26	12	13	1	0	1	1	0	0	25	79
	(小 計)	279	247	216	11	0	4	42	0	0	43	842
あっせん	勧誘に関する紛争	18	59	51	4	0	0	37	0	0	0	169
	売買取引に関する紛争	14	0	9	0	0	0	0	0	0	0	23
	事務処理に関する紛争	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小 計)	35	61	60	4	0	0	37	0	0	0	197
合 計		1764	1210	1501	43	0	19	87	0	0	477	5101

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

あっせん苦情相談等処理状況報告書

(2013年02月の男女別処理状況)

証券・金融商品あっせん相談センター

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	78	66	10	154
	勧誘に関する相談	33	51	1	85
	売買取引に関する相談	31	31	0	62
	事務処理に関する相談	22	22	2	46
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	34	17	0	51
	(小 計)	198	187	13	398
苦情	勧誘に関する苦情	9	14	2	25
	売買取引に関する苦情	10	9	0	19
	事務処理に関する苦情	5	3	0	8
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	6	2	0	8
	(小 計)	30	28	2	60
あっせん	勧誘に関する紛争	2	6	3	11
	売買取引に関する紛争	1	0	0	1
	事務処理に関する紛争	1	0	0	1
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小 計)	4	6	3	13
合 計		232	221	18	471

(参考 2012年度 (2012年04月 ~ 2013年02月) 累計)

区 分	内 容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	679	441	74	1194
	勧誘に関する相談	619	635	47	1301
	売買取引に関する相談	314	343	29	686
	事務処理に関する相談	226	154	20	400
	投資運用に関する相談	0	0	0	0
	投資助言に関する相談	0	0	0	0
	その他の相談	258	208	15	481
	(小 計)	2096	1781	185	4062
苦情	勧誘に関する苦情	212	174	62	448
	売買取引に関する苦情	135	83	0	218
	事務処理に関する苦情	65	31	1	97
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	51	23	5	79
	(小 計)	463	311	68	842
あっせん	勧誘に関する紛争	53	66	50	169
	売買取引に関する紛争	14	9	0	23
	事務処理に関する紛争	4	1	0	5
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小 計)	71	76	50	197
合 計		2630	2168	303	5101

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。